

# **SKRIPSI**

**HEFTI ARI FRANSISKA**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
SWAMEDIKASI TERHADAP MUTU PELAYANAN  
KEFARMASIAN di APOTEK**

(diwilayah Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota  
Malang)



**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2020**

Lembar Pengesahan

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
SWAMEDIKASI TERHADAP MUTU PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK**

(diwilayah Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota  
Malang)

**SKRIPSI**

Dibuat untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Farmasi pada Program  
Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang  
2020

Oleh:

**HEFTI ARI FRANSISKA**  
NIM: 201510410311158

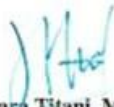
Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Liza Pristianty, M. Si., MM., Apt.  
NIP: 196211151988102002

Pembimbing II



Mutiara Titani, M.Sc., Apt  
NIP: 170927021990

MALANG

Lembar Penguji

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
SWAMEDIKASI TERHADAP MUTU PELAYANAN  
KEFARMASIAN di APOTEK**

(diwilayah Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota  
Malang)

**SKRIPSI**

Dibuat untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Farmasi pada Program  
Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang  
2020

Oleh:

**HEFTI ARI FRANSISKA**

**NIM: 201510410311158**

Disetujui oleh:

Penguji I



Dr. Liza Pristianty, M. Si., MM., Apt.  
NIP: 196211151988102002

Penguji II



Mutiara Titani, M.Sc., Apt.  
NIP: 170927021990

Penguji III



Ika Ratna Hidayati, S.Farm., M.Sc., Apt.  
NIP: 11209070480

Penguji IV



Sendi Lia Yunita, S.Farm., M.Sc., Apt.  
NIP: 160114061987

**MALANG**

Lampiran 2 Surat Pernyataan



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI D3 dan S1 KEPERAWATAN, PROGRAM STUDI  
FARMASI  
Kampus II Jl. Bendungan Sutami No. 188-A Tlp (0341) 551149Pst (144-145)  
Fax. (0341) 582060 Malang 65145

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Hefti Ari Fransiska  
NIM : 201510410311158  
Program Studi : Farmasi  
Fakultas : ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Tugas akhir dengan judul :

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN SWAMEDIKASI  
TERHADAP MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK (DI  
WILAYAH KELURAHAN MOJOLANGU KECAMATAN  
LOWOKWARU KOTA MALANG)**

Adalah hasil karya dan dalam naskah ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagai ataupun seluruhnya, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan LAMPIRAN 2.

2. Terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 10 Juli 2020

Yang Menyatakan,

Hefti Ari Fransiska

## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan .....	i
Lembar Penguji.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
RINGKASAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum Penelitian .....	3
1.3.2 Tujuan khusus penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Tinjauan Tentang Apotek .....	5
2.1.1 Definisi Apotek .....	5
2.1.2 Sarana dan Prasarana di Apotek .....	5
2.1.3 Tujuan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek .....	6
2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Kefarmasian .....	7
2.2.1 Definisi Pelayanan Kefarmasian .....	7
2.2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian .....	7
2.2.3 Sarana Pelayanan Kefarmasian .....	7
2.2.4 Ruang Lingkup Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	8

2.3	Tinjauan Tentang Swamedikasi .....	8
2.3.1	Definisi Swamedikasi .....	8
2.3.2	Pelaksanaan Swamedikasi.....	9
2.3.3	Faktor Penyebab Swamedikasi.....	12
2.3.4	Obat dan Penggolongannya Dalam Swamedikasi.....	13
2.3.5	Keuntungan dan Kerugian Swamedikasi .....	14
2.4	Tinjauan Tentang Mutu Pelayanan.....	15
2.4.1	Definisi Mutu Pelayanan.....	15
2.5	Tinjauan Tentang Kepuasan Pasien.....	16
2.5.1	Definisi Kepuasan Pasien.....	16
2.6	Pengukuran Kepuasan Konsumen ( Pasien) .....	16
2.6.1	Metode Service Quality ( Servqual) .....	16
2.6.2	Metode Importance Performance Quality (IPA) .....	17
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL.....</b>		<b>20</b>
3.1	Kerangka Konsep .....	20
3.2	Uraian Kerangka Konseptual .....	21
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>		<b>22</b>
4.1	Rancangan Penelitian.....	22
4.2	Populasi Penelitian .....	22
4.3	Sampel Penelitian .....	22
4.3.1	Kriteria Inklusi .....	22
4.3.2	Kriteria Eksklusi.....	23
4.3.3	Besar Sampel.....	23
4.3.4	Metode Pengambilan Sampel Penelitian (Sampling) .....	24
4.4	Instrumen Penelitian .....	24
4.5	Waktu dan Lokasi Penelitian .....	24
4.6	Variabel Penelitian .....	25
4.7	Definisi Operasional.....	26
4.8	Kerangka Tahap Penelitian .....	27
4.9	Tahap Penelitian.....	28
4.9.1	Instrumen Penelitian .....	28



4.9.2	Uji Validitas .....	28
4.9.3	Uji Reliabel .....	29
4.9.4	Tahap Pengumpulan Sampel .....	30
4.9.5	Pengumpulan Data.....	30
4.10	Analisis data .....	30
4.10.1	Metode ServQual ( <i>Service Quality</i> ).....	30
4.10.2	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	31
4.12	Etika Penelitian.....	34
<b>BAB V HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>36</b>
5.1	Hasil Penelitian .....	36
5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
5.2.1	Uji Validitas.....	36
5.2.2	Uji Reliabilitas .....	40
5.3	Data Demografi.....	41
5.3.1	Usia .....	41
5.3.2	Jenis Kelamin.....	41
5.3.3	Tingkat Pendidikan .....	42
5.3.4	Pekerjaan .....	42
5.4	Interpretasi Hasil Analisis Metode Servqual ( <i>Service Quality</i> ) .....	42
5.5	Hasil Analisis IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ).....	46
<b>BAB VI PEMBAHASAN.....</b>		<b>50</b>
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>57</b>
7.1	Kesimpulan .....	57
7.2	Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>59</b>

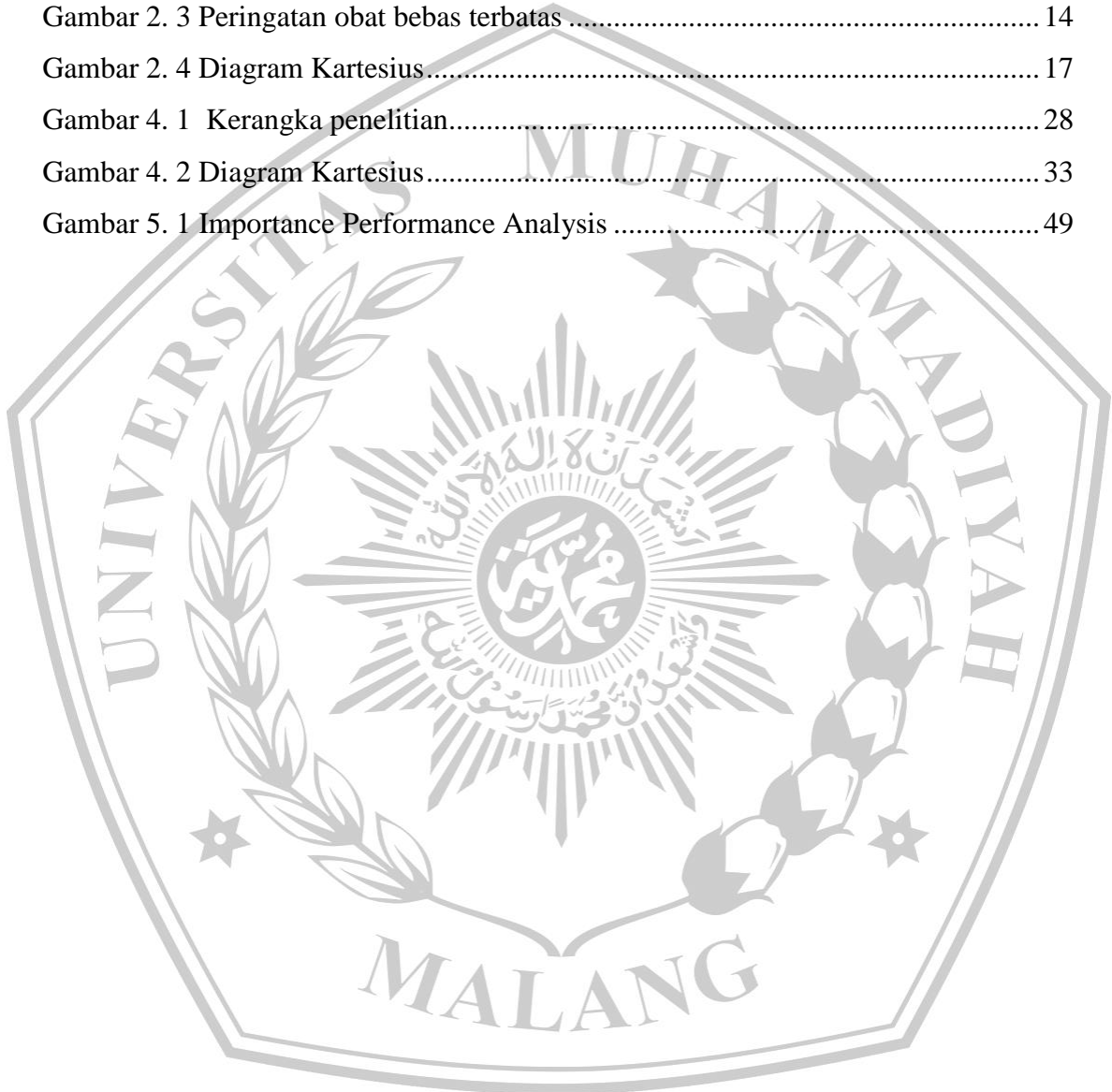
## DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1 Variabel Penelitian dan Parameter.....	25
Tabel IV. 2 Tingkat Reabilitas berdasarkan Nilai Alpha.....	30
Tabel V. 1 Hasil Uji Validitas pada 20 pernyataan.....	37
Tabel V. 2 Hasil Uji Validitas pada 16 pernyataan.....	39
Tabel V. 3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner pada 20 pernyataan .....	40
Tabel V. 4 Uji Reliabilitas Pada 16 Pernyataan.....	40
Tabel V. 5 Persentase Usia Responden di Apotek kelurahan Mojolangu Kota Malang Tahun 2020 .....	41
Tabel V. 6 Persentase Jenis Kelamin Responden di Apotek kelurahan Mojolangu Kota Malang Tahun 2020.....	41
Tabel V. 7 Persentase Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden di Apotek kelurahan Mojolangu Kota Malang Tahun 2020.....	42
Tabel V. 8 Persentase Frekuensi Pekerjaan Responden di Apotek kelurahan Mojolangu Kota Malang Tahun 2020.....	42
Tabel V. 9 Hasil Analisis Servqual .....	43
Tabel V. 10 Skor Servqual Tertinggi Hingga Terendah .....	45
Tabel V. 11 Hasil Analisis IPA (Importance Performance Analysis) .....	46
Tabel V. 12 Persentase Tingkat kesesuaian (TKi) Dari Tertinggi hingga Terendah ..	47



## DAFTAR GAMBAR


Gambar 2. 1 Obat bebas .....	13
Gambar 2. 2 Obat bebas terbatas.....	14
Gambar 2. 3 Peringatan obat bebas terbatas .....	14
Gambar 2. 4 Diagram Kartesius.....	17
Gambar 4. 1 Kerangka penelitian.....	28
Gambar 4. 2 Diagram Kartesius.....	33
Gambar 5. 1 Importance Performance Analysis .....	49



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	69
Lampiran 2 Surat Pernyataan .....	70
Lampiran 3 Surat Ijin Persetujuan Etik.....	71
Lampiran 4 Sertifikat Layak Etik.....	72
Lampiran 5 Penjelasan Sebelum Penelitian .....	73
Lampiran 6 Inform Consent.....	75
Lampiran 7 Kuisisioner Data Demografi.....	80
Lampiran 8 Kuisisioner dengan skala likert .....	81
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas di Apotek kelurahan Mojolangu.....	82
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas kuesioner.....	95
Lampiran 11 Data Demografi Responden.....	96
Lampiran 12 Data Penilaian Kuesioner Variabel Kenyataan .....	99
Lampiran 13 Data Penilaian Kuesioner Variabel Harapan.....	102
Lampiran 14 Analisa Data Berdasarkan Data Demografi.....	105
Lampiran 15 Diagram Kartesius Harapan dan Kenyataan.....	106
Lampiran 16 Hasil Analisa Metode Servqual .....	107
Lampiran 17 Analisa Importance Performance Analysis (IPA) .....	109
Lampiran 18 Dokumentasi Penelitian.....	110

## DAFTAR SINGKATAN



AC	: <i>Air Conditioner</i>
BPS	: Badan Pusat Statistik
CPOB	: Cara Pembuatan Obat yang Baik
Depkes	: Departemen Kesehatan
IPA	: <i>Importence Performance Analicys</i>
Kemenkes RI	: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
OTC	: <i>Over The Caunter</i>
OWA	: Obat Wajib Apotek
PAHO	: <i>Pan American Health Organization</i>
RATER	: <i>Responsiveness, Assurance, Tangible, Emphaty, Reliability</i>
RISKESDAS	: Riset Kesehatan Dasar
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
WHO	: <i>Wold Health Organization</i>
WSMI	: <i>World Self Medication Industry</i>

## DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, S., Cahaya, N., & Intannia, D. (2017). Hubungan Persepsi Terhadap Iklan Obat Laksatif di Televisi dengan Perilaku Swamedikasi Masyarakat di Kelurahan Sungai Besar Kecamatan Banjarbaru Selatan. 14(1), 114. ISSN : 2579-910X
- Amalia, T. (2019). Evaluasi Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek di Apotek X Berdasarkan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016. *Inkofar*, 53(9), 49–58. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Amin, M. Al, & Juniati, D. (2017). Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi Fraktal Box Counting Dari Citra Wajah Dengan Deteksi Tepi Canny. *Jurnal Ilmiah Matematika (MATHunesa)*, 2(6), 1–10. ISSN : 2301-9115
- Angga Sulistya, Y., Rachma Pramestutie, H., & Sidharta, B. (2017). Profil Kualitas Pelayanan Resep oleh Apoteker di Beberapa Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang. *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.21776/ub.pji.2017.003.01.1>
- Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta. ISBN : 9789795189985
- Arikunto, S. 2013. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara . ISBN : 9789795264672
- Azhar, I. (2019). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Air Baku PDAM Kabupaten Kotabaru (Studi Kasus Instalasi Pengolahan Air Desa Gunung Relly). *Jukung (Jurnal Teknik Lingkungan)*, 5(1), 9–20. <https://doi.org/10.20527/jukung.v5i1.6191>
- Aswad, P. A., Kharisma, Y., Andriane, Y., Respati, T., & Nurhayati, E. (2019). Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi oleh Ibu-Ibu di Kelurahan Tamansari Kota Bandung. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 1(2), 108. <https://doi.org/10.29313/jiks.v1i2.4462>

- Azwar, A. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan. ISBN : 9794164127
- Baiti, A. Al, Suprpto, & Rachmadi, A. (2017). Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(9), 887.
- Bestari, M. P., & Karuniawati, H. (2019). Evaluasi Rasionalitas dan Efektifitas Penggunaan Antibiotik pada Pasien Pneumonia Pediatrik di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Jawa Tengah. *Pharmacon: Jurnal Farmasi Indonesia*, 14(2), 62–71. <https://doi.org/10.23917/pharmacon.v14i2.6524>
- Badan Pusat Statistik, “Jumlah Penduduk”. [http:// sp2010.bps.go.id/index.php](http://sp2010.bps.go.id/index.php), diakses tanggal 17 Juli 2019.
- Triton, B. P. (2006). *SPSS 13.0 Terapan; Riset Statistik Parametrik*. Yogyakarta: CV Andi Offset. ISBN : 979763115X
- Candradewi, S. F., & Kristina, S. A. (2017). Gambaran pelaksanaan swamedikasi dan pendapat konsumen apotek mengenai konseling obat tanpa resep di wilayah Bantul. *Pharmaciana*, 7(1), 41. <https://doi.org/10.12928/pharmaciana.v7i1.5193>
- Depkes RI. (2004). Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. In *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia* (Issue 1027, pp. 1–12). <http://hukor.kemkes.go.id/hukor/0/7/14>
- Depkes RI. (2007). Pedoman penggunaan obat bebas dan bebas terbatas. *Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik Ditjen Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan*, 36. <https://doi.org/10.1111/j.1582-4934.2008.00288.x>
- Depkes RI. (2009a). Pekerjaan Kefarmasian. *Peraturan Menteri RI*, 51, 1–12. <https://www.persi.or.id/regulasi-persi/peraturan-pemerintah>
- Depkes RI. (2009b). *Profil Kesehatan Indonesia* (pp. 1–324). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Depkes RI. (2014). Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. In *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia* (Issue 35, pp. 1–33). <https://doi.org/10.1093/bioinformatics/btk045>
- Depkes RI. (2016). Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Peraturan Menteri Kesehatan RI*, 73, 1–29. <https://doi.org/10.3929/ethz-b-000238666>
- Dewi, A. P., Wardaniati, I., Pratiwi, D., & Valzon, M. (2019). Sosiologi Gerakan Masyarakat Cerdas Menggunakan Obat Di Desa Kumain Kecamatan Tsndun Kabupaten Rokan HuluHulu, Sosiologi Gerakan Masyarakat Cerdas Menggunakan Obat Di Desa Kumain Kecamatan Tsndun Kabupaten Rokan. *Psikologi Perkembangan*, 2(2), 135. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Dewi, M. N., & Prof. Dr. Hatane Samuel, M. (2017). Pengaruh Gaya Hidup (lifestyle), Harga, Promosi terhadap Pemilihan Tempat Tujuan Wisata (destination) Studi Kasus pada Konsumen Artojaya Tour & Travel Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 3(1), 1–13. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Dewi, S. (2017). Medikolegal Pengobatan Untuk Diri Sendiri (Swamedikasi) Sebagai Upaya Menyembuhkan Penyakit. *Hukum Dan Dinamika Masyarakat*, 15(1), 86–93. <https://doi.org/10.36356/hdm.v15i1.643>
- Dewi, S. K., Putri, A. R. C., & Winarko, B. A. D. (2018). Peningkatan Kualitas Jasa Fasilitas Kesehatan dengan Integrasi Metode IPA dan KANO. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 2(2), 67–76. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v2i2.835>
- Fatimah, M., Irianto, H., & Adi, R.K. (2018). Evaluasi Strategi Bauran Pemasaran di Agrowisata Amanah Karangpandan, Kabupaten Karanganyar Dengan Metode *Importance Performance Analysis*(IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), 6(3), 99. ISSN: 2302-1713
- Febriana, N. I. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. 3(1), 156. <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>



- Hakim, M. A. L., Putro, B. L., & Wahyudin, A. (2014). Sisten Pengukur Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Educational Quality. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 7(2), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Handayani, S. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno*. 14(September), 42–48. <http://dx.doi.org/10.26576/profesi.135>
- Harahap, N. A., Khairunnisa, K., & Tanuwijaya, J. (2017). Tingkat Pengetahuan Pasien dan Rasionalitas Swamedikasi di Tiga Apotek Kota Panyabungan. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 3(2), 186. <https://doi.org/10.29208/jsfk.2017.3.2.124>
- Harahap, R. S. P. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung Pada Tabungan Mudharabah Di Bank Muamalat Cabang Balai Kota Medan. *Jurnal Al-Qasd*, 1(1), 21–39. <http://dx.doi.org/10.22303/al-qasd.1.1.2016.21-39>
- Hardiansyah, R. (2019). *Customer Satisfaction In Original Coffee Shop 107 Yogyakarta Using The Importance Perfomance Analysis Method Kepuasan Konsumen Di Original Coffee Shop 107 Yogyakarta Dengan Menggunakan Metode Importance Perfomance Analysis*. 2(1), 1–15. ISSN : 2614-5197
- Harianja, D. D., Rahmawati, R., & Mukid, M. A. (2015). Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro. *Gaussian*, 4(4), 775–784. ISSN: 2339-2541
- Helni. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 17(2), 4. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Hindarwati, E. N., & Jayasari, A. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan PT Jasa Raharja dengan Metode Servqual. *Binus Business Review*, 5(2), 626–636. <https://doi.org/10.21512/bbr.v5i2.1186>

- Ibrahim, M. I. B. M., Palaian, S., Al-Sulaiti, F., & El-Shami, S. (2016). Evaluating community pharmacy practice in Qatar using simulated patient method: Acute gastroenteritis management. *Pharmacy Practice*, 14(4), 1–8. <https://doi.org/10.18549/PharmPract.2016.04.800>
- Insany, A. N., Destiani, D.P., Sani. A., Sabdaningtyas, L & Pradipta, I. S. (2015). Hubungan Persepsi terhadap Perilaku Swamedikasi Antibiotik: Studi Observasional melalui Pendekatan Teori Health Belief Model. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, 4(2), 80. ISSN : 2252–6218
- Iswari, I. A. I. M., Wiranatha, A. A. P. A.S., & Satriawan, I. K. (2015). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Jasa dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Restoran Warung Subak, Peguyangan Denpasar), *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, 5(5), 55. ISSN: 2503-488X
- Izzatin, I. A. N. (2015). Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Swamedikasi Oleh Apoteker Di Beberapa Apotik Wilayah Surabaya Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 4(2), 1–15. ISSN : 2302-8203
- Kemenkes RI. (2011). Modul Penggunaan Obat Rasional. In *kemenkes RI* (pp. 1–173). <https://farmalkes.kemkes.go.id/2014/12/modul-penggunaan-obat-rasional/>
- Kemenkes RI. (2013). Riset Kesehatan Dasar. *Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI*, 1–303. <https://www.litbang.kemkes.go.id/laporan-riset-kesehatan-dasar-risikesdas/>
- Kemenkes RI. (2014). Tenaga Kesehatan. *Undang- Undang Republik Indonesia*, 36, 1–18. <http://roum.kemkes.go.id/berita/utama.php?mod=download&kategoriUndang> Undang
- Kertajaya, H. 2007. Hermawan Kertajaya On Service. Bandung: Mizan Pustaka. ISBN : 9789794334164
- Kotler, Philip dan Keller K.L. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga. ISBN : 9780136009986

- Kurnia, N., Hendri, M., & Phatoni, H. (2016). Hubungan Persepsi dengan Hasil Belajar Fisika Siswa Kelas X Mia di SMA Negeri 4 Kota Jambi dan SMA Negeri 11 Kota Jambi Nila. *Jurnal EduFisika*, 01(02), 55–63. ISSN : 2548-6225
- Kusumah, E. P. (2018). Technology Acceptance Model (TAM) of Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Applications. *Integrated Journal of Business and Economics*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.33019/ijbe.v2i1.47>
- Kusumaningtyas, D. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit X di Kota Malang. *Jurnal NUSAMBA*, 1(1), 68–76. ISSN: 2528-0929
- Lukovic, J. A., Miletic, V., Pekmezovic, T., Trajkovic, G., Ratkovic, N., Aleksic, D., & Grgurevic, A. (2014). Self-medication practices and risk factors for self-medication among medical students in Belgrade, Serbia. *PLoS ONE*, 9(12), 1–14. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0114644>
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Inovator*, 20. <http://dx.doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>
- Mudie, P & Cottam, A. (1993). Management And Marketing Of Services. Reno, Nevada: Butterworth-Heinemann. ISBN : 0750607890
- Muharni, S., Aryani, F., & Mizanni, M. (2015). Gambaran Tenaga Kefarmasian Dalam Memberikan Informasi Kepada Pelaku Swamedikasi di Apotek-Apotek Kecamatan Tampan, Pekanbaru. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 2(1), 47. <https://doi.org/10.29208/jsfk.2015.2.1.46>
- Mularsih, H., & Aritonang, L. (2017). Profil Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Perguruan Tinggi Swasta Di Jakarta. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 57–67. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v1i2.896>

- Musdalipah, Daud, N. S., Fauziah, Y., & Karmilah. (2018). Peningkatan Pengetahuan Siswa Sma Negeri 1 Kendari tentang Swamedikasi dengan Metode CBIA (Cara Belajar Insan Aktif). *Jurnal Masyarakat Merdeka*, 1(1), 14. ISSN: 2654-9174
- Nita, Y., Athijah, U., Wijaya, I.N., Ilahi, R.K., & Hermawati, M. (2008). Kinerja Apotek dan Harapan Pasien terhadap Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Swamedikasi di Beberapa Apotek di Surabaya. *Majalah Farmasi Airlangga*, 6(2), 40. ISSN: 0852-1050.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta. ISBN : 9789795189848
- Notoatmodjo S. 2012. Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: PT Rineka Cipta. ISBN : 9789790980549
- Nugraha, R., Ambar, H., & Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 1(3), 221–231. <https://doi.org/2338-5081>
- Paisal, & Afrizawaty. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terminal Penumpang Kapal Cepat Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(2), 77–87. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v15i2.5695>
- PAHO, 2004. *Drug Classification: Prescription and OTC Drugs*. PAHO, p.1-2
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Prabandari, S. (2018). Gambaran Manajemen Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Permata Kota Tegal. *Jurnal Para Pemikir Volume 7 Nomor 1 Januari 2018*, 7, 202–208. ISSN: 2549-5062

- Putri, D. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan, Kepercayaan, & Loyalitas Konsumen Apotek. *Indonesian Journal for Health Sciences*, 1(1), 23–29. <https://doi.org/10.24269/ijhs.v1i1.381>
- Repi, C. R., Massie, J. D. D., & Soegoto, A. S. (2014). Aalisis Berbagai Atribut Kepentingan Nasabah Terhadap Kinerja Produk BNI Taplus PT. BNI (PERSERO) TBK. Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA*, 2(3), 1443–1452. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5893>
- Rikomah, S. E. 2016. Farmasi Klinik. Edisi 1. Deepublish: Yogyakarta. hal. 16, 168. ISBN : 9786024014919
- Rizal, F. R., Genesio, I., Nugroho, N., & Lioe, N. P. (2019). *Faktor Keputusan Konsumen Dalam Memilih Obat Bebas Di Provinsi Dki Jakarta* (Vol. 02, Issue 1, pp. 43–64). <https://doi.org/10.21632/ibr.2.1.43-64>
- Ruiz, M. (2010). Risks of Self-Medication Practices. *Current Drug Safety*, 5(4), 1–22. <https://doi.org/10.2174/157488610792245966>
- Sahfitri, V. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pemanfaatan Facebook Commerce Menggunakan Metode Importance Performance Analysis ( Ipa ). *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 19(1), 84. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v19i1.373>
- Samosir, S., Drs. Wahyu Hamidi, M. S., & Dr. Jahrizal, SE., M. . (2015). Persaingan Obat Produk Industri di Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 2(1), 2–3. ISSN: 2355-6854
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Popolo Coffee. *Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 115. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v9i2.2819>
- Setyabudi, R. G., & Dewi, M. (2017). Analisis Strategi Promosi Kesehatan dalam Rangka Meningkatkan Kesadaran Hidup Sehat oleh Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Komunikasi*, 12(1), 81–100. <https://doi.org/10.20885/komunikasi.vol12.iss1.art6>

- Siyamto., Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(1), ISSN: 2477-6157
- Subagiyo, R., & Adlan, M. A. (2017). Pengaruh Service Quality, Marketing Mix dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 13(1), 1–15. <https://doi.org/10.21067/jem.v13i1.1567>
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta. ISBN: 9798433369
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV. ISBN: 9786022893226
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. W. I. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2(2), 63. <https://doi.org/10.26760/rekaracana.v2i2.59>
- Sukardi & C. Cholidis. 2006. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Corned Pronas Produksi PT CIP, Denpasar, Bali. *Teknologi Industri Pertanian*. 18(2): 106-117
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta. ISBN: 978-979-518-725-7.
- Syafitri, I. N., Hidayati, I. R., & Pristianty, L. (2017). Hubungan Tingkat Pengetahuan terhadap Penggunaan Obat Parasetamol Rasional dalam Swamedikasi. *Jurnal Farmasi Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 4(1), 19. <https://doi.org/10.20473/jfiki.v4i12017.19-26>
- Tambunan, I. S., & Apdeni, R. (2019). *Kontribusi Cara Belajar Terhadap Hasil Belajar Mata Diklat Menggambar Konstruksi Tangga Siswa Kelas XI Kompetensi Keahlian Teknik Gambar Bangunan di SMK Negeri 2 Padang Sidempuan*. 6(1), 1–8. <https://doi.org/10.24036/cived.v6i1.104944>



- Tjiptono, Fandy. 2004 *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset. ISBN : 979731336
- Untari, E. K., Agilina, A. R., Susanti, R., Studi, P., Fakultas, F., Universitas, K., & Pontiana, T. (2018). Evaluasi Rasionalitas Penggunaan Obat Antihipertensi di Puskesmas Siantan Hilir Kota Pontianak Tahun 2015 Evaluation on Rationality of Hypertension Treatment in Puskesmas Siantan Hilir Pontianak on 2015. *Pharmaceutical Sciences and Research*, 5(1), 35–36. <https://doi.org/10.7454/psr.v5i1.3870>
- WHO. (1998). *The role of the pharmacist in self-care and self-medication* (pp. 1–12). <https://doi.org/WHO/DAP/98.13>
- Wibowo, M. I. N. A., Kusuma, A. M., Kulsum, U., Diwanti, R. I. A., Dewi, R. K. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Apoteker Puskesmas di Tiga Kabupaten : Purbalingga, Banjarnegara, Cilacap 2015. 13(1), 51. ISSN: 1693-3591
- Widodo, B. H., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Human Relation ( Hubungan Antar Manusia ), Lingkungan kerja Terhadap Etos Kerja karyawan ( Studi Kasus Pada PT . Pelindo Teluk Bayur Padang ). *INA - Rxiv*, 4. <https://doi.org/10.31227/osf.io/dxm8a>
- Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 146–160. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.15>
- Zeenot, S., 2013, *Pengelolaan dan Penggunaan Obat Wajib Apotek*, Yogyakarta: D-Medika. ISBN : 0000090336



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI FARMASI  
Kampus II : JL. Bendungan Sutami No. 188-A Tlp. (0341) 551149 – Pst (144 - 145)  
Fax. (0341) 582060 Malang 65145

HASIL DETEKSI PLAGIASI

FORM P2

Berdasarkan hasil tes deteksi plagiasi yang telah dilakukan oleh Biro Tugas Akhir Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah dilaksanakan pada hari Sabtu dan tanggal 25 Juli 2020 pada karya ilmiah mahasiswa di bawah ini :

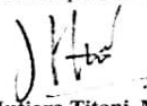
Nama : Hefti Ari Fransiska  
NIM : 201510410311158  
Program Studi : Farmasi  
Bidang Minat : komunitas  
Judul Naskah : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Swamedikasi Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek (diwilayah kelurahan Mojolangu kecamatan Lowokwaru kota Malang)

Jenis naskah : skripsi / naskah publikasi / lain-lain  
Keperluan : mengikuti ujian seminar hasil skripsi  
Hasil dinyatakan **MEMENUHI** / TIDAK MEMENUHI SYARAT\* dengan rincian sebagai berikut


No	Jenis naskah	Maksimum kesamaan	Hasil deteksi
1	Bab 1 (pendahuluan)	10	2%
2	Bab 2 (tinjauan pustaka)	25	12%
3	Bab 3 dan 4 (kerangka konsep dan metodologi)	35	14%
4	Bab 5 dan 6 (hasil dan pembahasan)	15	2%
5	Bab 7 (kesimpulan dan saran)	5	0%
6	Naskah publikasi	25	11%

Keputusannya **LOLOS** / TIDAK LOLOS plagiasi

Mengetahui,  
Biro Skripsi Farmasi

  
Mutiara Titani, M.Sc., Apt  
NIP. 17092702990

Malang, 25 Juli 2020  
Petugas pengecek plagiasi

  
Annisa Zahra Salsabila